

IFF CV101

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS CLIENTS



PUBLIC CIBLÉ

Chefs de gare, chefs de section et encadrants commerciaux voyageurs et chefs d'antennes.



OBJECTIFS

- Etre capable d'identifier les clients mécontents et de traiter leurs réclamations en adoptant une approche positive pour l'accueil des insatisfactions permettant une meilleure intervention en fonction des solutions mises en œuvre;
- Appréhender les enjeux importants pour la satisfaction clients et la marge d'amélioration de l'entreprise par le bon traitement des réclamations conformément aux textes légaux et aux procédures définies par l'entreprise.



PRÉREQUIS

Avoir exercé les fonctions de chef de gare, chef de section, chef d'antenne ou encadrant commercial.



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Procédure de traitement de la réclamation ONCF, études de cas, témoignage, mise en situation, Test d'auto-évaluation attitude à l'égard des réclamations.



DURÉE: 2 jours



PROGRAMME

- Identifier les clients mécontents et leurs points communs par rapport aux services aux voyageurs
- Définir les clients réclamants, les réclamations et leurs caractéristiques
- Identifier les enjeux de la réclamation, la typologie des réclamants et la nature de la réclamation
- Identifier les étapes importantes de l'accueil favorable et du traitement des réclamations
- Attitudes à gérer les clients délicats
- Connaître la procédure de gestion de la réclamation ONCF
- Savoir établir un tableau de bord de suivi des réclamations

• **Evaluation de niveau 2** : Evaluation des capacités acquises en fin de formation ➔ **Non**